entrevoi...

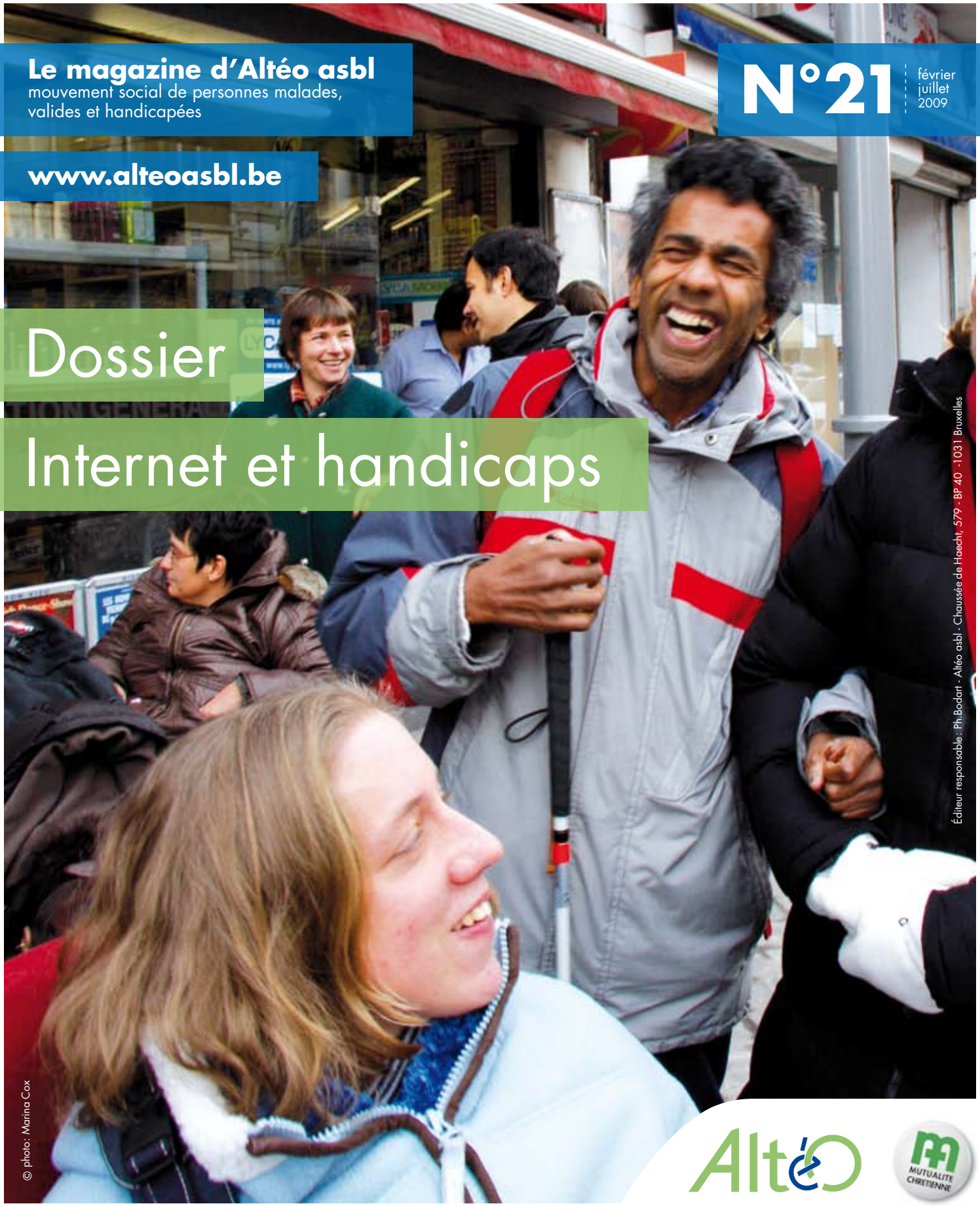
Le magazine d'Altéo asbl
mouvement social de personnes malades, valides et handicapées

www.alteoasbl.be

N°21 février juillet 2009

Dossier

Internet et handicaps



Éditeur responsable : Ph.Bodart - Altéo asbl - Chaussée de Haecht, 579 - BP 40 - 1031 Bruxelles

© photo: Marina Cox

Altéo

Mutualité Chrétienne

© photos: Marina Cox

Un nouveau coup d'en(tre)voi !

EDITO

Chères lectrices, chers lecteurs,

Il y a un peu plus d'un an, notre mouvement prenait un nouvel envol en adoptant un nouveau nom. Celui d'Altéo. Si le nom de notre revue, entrevoi reste quant à lui inchangé, nous tournons néanmoins une nouvelle page avec un projet éditorial flambant neuf.

C'est avec plaisir et un soupçon de fierté que nous vous présentons un nouveau magazine, relooké et plus proche de ses lecteurs. Plus sensible aux questions de lisibilité, plus clair dans sa forme et plus facile à manipuler, entrevoi s'est adapté aux besoins de ses lecteurs, valides ou moins valides.

Bien loin des couvertures illustrées des anciens numéros, entrevoi s'impose avec une belle entrée en matière photographique. Mais l'effet n'est pas que visuel. D'entrée de jeu, nous avons voulu mettre en valeur les personnes handicapées. Des visages qui ne font encore que trop rarement la une de la presse magazine.

Au cœur du nouvel entrevoi, vous découvrirez un dossier étoffé qui invite à prolonger la réflexion et le débat. Au menu de ce numéro : la fracture numérique. Internet est-il une formidable opportunité pour l'autonomie des personnes handicapées ou au contraire un nouvel obstacle à leur intégration ?

Parce que la lecture est aussi un moment de détente et parce qu'il est agréable de rire de tout, y compris du handicap, nous avons égayé le dossier avec un billet d'humeur.

entrevoi est bien plus que la revue que vous tenez entre les mains. Parallèlement, nous éditerons prochainement une newsletter pour vous informer en temps et en heure de la vie animée des régionales d'Altéo et des évolutions législatives en matière de handicap.

Nous espérons de tout cœur que vous profiterez pleinement de cette nouvelle formule. Autre bonne nouvelle : le site web d'Altéo est labellisé Anysurfer, c'est-à-dire accessible aux personnes handicapées.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la découverte de ce nouveau magazine et nous vous invitons chaudement à nous livrer vos impressions par email ou par courrier.

Bonne lecture !

Laurence Biron, Rédactrice en chef - Philippe Bodart, Secrétaire général

Edition et diffusion :
Altéo asbl
Chaussée de Haecht, 579 - BP 40
1031 Bruxelles
T : 02 246 42 26 - F : 02 246 49 88
alteo@mc.be - www. alteoasbl.be

Rédactrice en chef : Laurence Biron
Editeur responsable : Philippe Bodart
Ont collaboré à ce numéro : Périne Brotcorne, Emilie De Smet, Damien Helbig, François Vandervelde.
Relecture et corrections : Julie Barozzini, Philippe Bodart, Nancy Defauw, Isabelle Dewaegheneire, Paloma Urbina

Mise en page : Buro Fluo
Photos : Marina Cox et Laurence Biron

Entrevoi est imprimé sur papier recyclé

FRACTURE NUMÉRIQUE

Internet, obstacle ou opportunité pour les personnes handicapées ?

DOSSIER

© photo : Laurence Biron

Médias, universitaires, politiques : tout le monde a son mot à dire à propos de la fracture numérique. Derrière ce concept en vogue se cache une réalité des plus tangibles. Un ménage belge sur quatre n'a pas de connexion Internet à domicile. Plus surprenant encore : un belge sur trois déclare ne jamais surfer sur la « toile »[1]. Ces personnes sont dites en situation de fracture numérique car privées des services qu'Internet peut offrir. Fournir un ordinateur et une connexion gratuite à tous serait la solution miracle ? Hélas non, une technologie de communication ne peut niveler à elle seule des inégalités qui ont des racines plus profondes…

Internet, la téléphonie mobile et l'informatique constituent des moyens formidables d'intégration sociale pour les personnes porteuses d'un handicap. Si on n'y prend pas garde, ils peuvent aussi, générer des risques d'exclusion… Heureusement, des initiatives se multiplient pour que les technologies de l'information et de la communication (TIC) soient véritablement à la portée de tous. Des labels garantissent une navigation sans obstacle sur Internet. Des cybercentres publics se lancent dans l'accompagnement des personnes handicapées dans l'univers des TIC.

Une fracture peut en cacher une autre…

Il ne s'agit pas seulement d'avoir ou de ne pas avoir un ordinateur et un accès à Internet. La question est bien plus complexe qu'il n'y paraît et recouvre des inégalités de dimensions et de natures très différentes. De nombreuses enquêtes démontrent que des écarts persistent dans l'accès aux TIC et dans leurs usages. Le fossé est de nature socio-économique : les cadres et les professions intellectuelles supérieures utilisent davantage internet que les sans-emplois. Il existe aussi un fossé éducatif : les diplômés de l'enseignement supérieur utilisent davantage le Net que les personnes avec un plus faible niveau d'instruction.

Par ailleurs, l'âge reste un facteur de discrimination : les jeunes utilisent davantage Internet que leurs aînés si bien que la fracture numérique est aussi un fossé générationnel. Il n'existe donc pas une seule fracture numérique qui séparerait les « nantis » des « laissés pour compte » de la société de l'information, mais plusieurs clivages qui se superposent et s'enchevêtrent.

1 Verkruyssen, F., Statistiques sur les TIC : enquête auprès de la populatiobelge, STATBEL, Ministère fédéral de l'économie, nov. 2007.

Une série d'étapes à franchir

Passer de l'autre côté de la fracture numérique n'est pas simple. C'est un processus social complexe qui demande de franchir une série d'étapes[2] : être renseigné, trouver une motivation, vaincre la pression sociale, gérer le coût, dépasser la complexité…

➔ Le premier seuil à franchir consiste à **être mis au courant** de ce qui se passe dans l'univers des TIC. De nombreux témoignages expriment combien il est difficile de se représenter ce que l'on peut faire avec les TIC, de savoir comment se faire aider, comment acheter à bon prix…

➔ **Trouver une motivation** et un intérêt à se lancer dans l'utilisation des TIC constitue la deuxième étape primordiale. Faire ses premiers pas dans l'utilisation des nouvelles technologies n'est pas toujours une priorité quand on est précarisé sur le plan financier ou sur le plan de la santé par exemple.

➔ Les non-utilisateurs des TIC doivent ensuite **vaincre la pression sociale** dont ils se sentent souvent victimes. Cette pression est fortement ressentie dans les relations avec les administrations, les banques, les agences de voyage ou dans le secteur professionnel. Dans de nombreux secteurs, on essaie à tout prix de convaincre les « hésitants » à utiliser les services en ligne. Mais cette incitation se transforme insidieusement en imposition dès lors qu'il n'y a plus d'alternative aux services en ligne. Parfois, l'alternative existe toujours mais engendre un coût supplémentaire, comme c'est le cas dans certaines banques où les opérations bancaires en ligne ou via les automates bancaires sont fortement encouragées…

Les sollicitations pour se procurer les dernières technologies sont omniprésentes dans la publicité qui vante à tour de bras les qualités des GSM, organisateur numérique (PDA), ordinateurs, GPS, télévision numérique… « **Le tout est imprégné d'un message récurrent : il faut acheter pour être dans le coup, pour suivre le mouvement** »[3]. Les milieux associatifs, à travers les cybercentres, tentent de transformer cette pression sociale en motivation personnelle.

➔ **Le coût du matériel informatique** et de la connexion Internet trop élevé forment le quatrième obstacle à surmonter. C'est particulièrement le cas en Belgique où la situation de duopole[4] maintient des prix hauts. « L'écart entre le coût réel de l'Internet (qui diminue sans arrêt) et ce que ces entreprises facturent (qui reste stable) grandit » explique Jean-Pierre Pinet d'ATD Quart monde[5]. Il semble que le pouvoir politique ne laisse pas au régulateur des télécoms assez d'indépendance pour casser les prix. « Et la Commission européenne n'est pas intervenue sur ce point, alors qu'elle intervient normalement chaque fois qu'il y a monopole et que la concurrence ne joue pas » poursuit-il. Quand on a de faibles revenus, s'équiper, c'est donc souvent s'endetter. **Outre le prix élevé des abonnements à Internet, les ménages pauvres sont particulièrement sensibles aux coûts cachés des TIC : réparations, logiciels, sécurité, cartouches…** Des progrès devraient toutefois être accomplis, on l'espère, suite aux propositions adoptées dans le récent Plan Fédéral de Lutte contre la Pauvreté concernant l'adoption d'un tarif social Internet pour les bénéficiaires du statut Omnio et pour ceux percevant un revenu de remplacement.

➔ Le dernier seuil est celui de **la complexité des TIC** et des compétences nécessaires pour les utiliser. Il ne suffit pas en effet de se connecter à Internet pour en avoir un bon usage, il faut aussi et surtout pouvoir s'en servir.

Le jeune cadre masculin urbain aura plus facilement un profil de « techno mordu » qu'une dame âgée en milieu rural. Toutefois, observer des écarts dans l'accès et les usages des TIC ne veut pas dire nécessairement qu'ils aient un caractère inégalitaire. Ils peuvent, en effet, refléter de simples différences, relevant, par exemple, d'un choix de vie de certains citoyens. Pour que l'exclusion devienne réelle, il faut que ces différences créent des phénomènes de ségrégation pouvant se faire sentir dans des domaines comme le travail, l'accès aux biens de consommation et aux services, la communication ou encore la participation citoyenne. Or, c'est bien le cas de situations subies par les personnes handicapées lorsque celles-ci n'ont pas accès à nombre de sites web, par manque d'adaptation de leurs contenus. Pour ne citer qu'un exemple : une personne handicapée ne peut acheter un produit en ligne en raison d'un formulaire inaccessible.

2 Steyaert, S., *Armoede en technologie*, In viWTA dossier n° 10, nov. 2007
3 In viWTA Recommandations « Pauvreté et technologie »
4 Duopole : situation d'un marché sur lequel la concurrence s'exerce entre deux vendeurs et une multitude d'acheteurs.
5 In *Partenaire* n°58 (juin 2008)

Les TIC : de formidables opportunités …

A l'heure où les technologies de l'information et de la communication (TIC) se diffusent largement, l'accès à Internet et aux services numériques offre aux personnes porteuses d'un handicap -visuel, auditif, sensoriel ou moteur- d'extraordinaires opportunités d'autonomie, d'insertion professionnelle et d'intégration sociale.
Travailler à domicile pour une personne en chaise et exercer ses compétences au même titre qu'un autre travailleur, envoyer un texte à un collègue non-voyant qui lit le braille, se former via les sites d'e-learning sont des actes possibles grâce aux nouvelles technologies. « L'informatique me permet de correspondre avec nos différents contacts, de lire les documents de travail, de communiquer en interne et en externe. Les nouvelles technologies permettent de réduire les différences entre mes collègues et moi-même » remarque Sylvie Duchateau, chargée de projets en accessibilité web, atteinte d'un handicap visuel.
Internet peut simplifier la vie des personnes atteintes d'un handicap en compensant le manque de mobilité. Faire des achats en ligne sans avoir à se déplacer, s'assurer que la ligne de bus est accessible ou encore gérer son compte bancaire à distance est réalisable. Les personnes non-voyantes apprécient de pouvoir gagner en autonomie dans leur relation à leur entourage, en lisant leur courrier électronique ou le journal en ligne sans l'aide d'un tiers.
L'utilisation des GSM facilite la communication avec les personnes ayant une déficience auditive, par exemple. Avec un simple SMS, on peut ainsi transmettre une information rapidement à une personne sourde. Et pour les personnes malvoyantes, le premier GSM qui lit à haute voix du texte imprimé en français est disponible sur le marché. Appelé Mobile Reader, ce GSM est une combinaison de reconnaissance de texte et de synthèse vocale spécialisées insérées dans un téléphone portable. Il permet de prendre une photo d'un document imprimé et quelques secondes plus tard, le texte imprimé est lu à haute voix par le GSM[6].

… Ou de nouveaux obstacles à l'intégration ?

Sur de nombreux sites, les polices de caractères trop petites, les liens peu visibles, les informations clignotantes, les menus déroulants complexes brouillent les pistes. Sans compter les fenêtres publicitaires ou Pop'ups qui s'ouvrent à tout bout de champ et qui, comme par hasard, ne se referment pas de sitôt ! Des désagréments comme ceux-ci, l'internaute en rencontre au quotidien. Mais, il suffit d'une déficience visuelle ou motrice, même légère, pour que ces petits désagréments se muent en véritables obstacles. Si un site annonce un numéro de téléphone qui se trouve intégré dans une image, la personne non-voyante n'aura pas accès à cette information. Autre problème rencontré couramment : les formulaires en ligne. Certains ne sont pas clairs et demandent à être complétés endéans un temps limité.

« Parfois, je dois faire appel à quelqu'un pour les compléter avec tout ce que cela comporte comme désagréments : je dérange la personne et je lui fournis des informations qui peuvent parfois être de l'ordre du privé » déplore Raphael, 22 ans. Autres ennemis jurés de la navigation pour les surfeurs non-voyants : les bandes sonores de vidéos qui tournent en boucle sur un site et qui finissent par couvrir le son de la synthèse vocale.

Avant d'être une source d'informations et de connaissance, la toile constitue donc un océan d'incertitudes dans lequel l'internaute handicapé doit naviguer contre vents et marées, entre images sans légendes et animations flash aux effets exotiques.

Une rampe d'accès à Internet

On compare souvent l'accessibilité web à « des rampes d'accès à Internet » qui permettent de réduire les obstacles techniques rencontrés par les personnes handicapées… et bien d'autres. L'aménagement de trottoirs surbaissés[7] ne profite pas seulement aux personnes en chaise, mais aussi aux piétons accompagnés de caddies, de cartables à roulettes, de poussettes ou encore de rollers…

Il en est de même pour l'accessibilité web. Celle-ci profite à l'ensemble des surfeurs. Pour Tim Berners, directeur du W3C (World Wide Web Consortium - organisme chargé de définir les standards techniques du web), l'accessibilité numérique revient à « mettre le web et ses services à la disposition de tous les individus quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales ». **Sur un site web accessible, une personne handicapée moteur, peut naviguer sur les pages avec le clavier traditionnel sans jamais utiliser de souris. Une personne âgée peut facilement y agrandir la taille des textes. Une personne aveugle peut écouter le contenu de l'ensemble du site grâce à son lecteur d'écran et naviguer à l'aide des indications données par celui-ci.**

6 Extrait de « *Parlons-en* » n°35
7 Exemple repris à M Cazeneuve

Un site accessible est donc conçu de manière à ce que son contenu soit compatible avec toutes les techniques de navigation particulières (petit écran, navigation sans souris ou avec la voix, clavier braille, grossissement des caractères…).

« Le pouvoir du web est dans son universalité. L'accès pour tous, sans considération du handicap, est un aspect essentiel ». Cette phrase de Tim Berners trouve une illustration dans **l'invention de la télécommande. Au départ, ce produit a été conçu pour les personnes handicapées moteur. Très vite, il s'est imposé comme un outil indispensable à tous**. De même, les innovations techniques réalisées en matière d'accessibilité web profitent à l'ensemble de la communauté des internautes.

Si l'accessibilité web concerne avant tout les aspects techniques, une attention particulière portée au graphisme et à la structure apporte un confort de lecture. Un site web qui possède une mise en page épurée, structurée et sans fioritures offre à l'internaute une navigation fluide.

Rendre le monde virtuel accessible : utopie ou réalité ?

Signe d'une préoccupation mondiale envers l'accessibilité des sites web, des normes internationales en la matière ont été mises au point par le WAI (Web Accessibility Initiative), bureau dédié à l'accessibilité au sein du consortium qui gère Internet. Celles-ci forment un ensemble de directives techniques prenant en compte la diversité des besoins des utilisateurs, et particulièrement les aspects qui peuvent constituer un obstacle pour les personnes handicapées. Publiées à l'attention de tous les développeurs d'outils et créateurs de contenus web, ces règles permettent d'assurer une accessibilité satisfaisante d'un site web à tout visiteur sans nuire pour autant à son attractivité. Ces directives ont été reconnues comme référence en matière d'accessibilité par la plupart des pays, dont la Belgique dès 1999 et l'Europe dès 2001.

Les labels en Belgique et à l'étranger

Chez nous, ces normes sont traduites sous la forme d'un label de qualité qui garantit l'accessibilité des contenus web, appelé *Anysurfer*. Il traduit la volonté de rendre l'accès à Internet facile pour tous les citoyens. Appelé initialement *Blindsurfer*, ce label a changé de nom. Pas seulement pour la forme : les nouvelles directives d'accessibilité doivent répondre aux nécessités des personnes malvoyantes, mais aussi de toutes celles qui possèdent une autre forme de handicap.

Les critères d'attribution du label concernent la procédure de navigation, l'organisation du contenu du site, la mise en page et les formes d'interactivité. Il faut noter que ce label a l'originalité d'être une initiative émanant non pas des pouvoirs publics ni du monde de la technologie, mais bien des associations d'utilisateurs. Anysurfer est le fruit d'une collaboration entre deux associations de personnes malvoyantes des deux côtés de la frontière linguistique : l'Œuvre Nationale des Aveugles et Blindenzorg Licht en Liefde. Ensemble, elles ont mis au point les critères d'attribution du label. Outre la labellisation des sites Internet, *Anysurfer* offre un support technique et des formations aux concepteurs et rédacteurs de sites web désireux d'intégrer les standards d'accessibilité dans leur travail.

Exemple de bonne pratique en la matière, le label belge ne fait toutefois pas figure d'exception. Des initiatives similaires ont en effet également vu le jour, ailleurs en Europe. En France, les travaux de l'association BrailleNet ont conduit à l'élaboration d'un label de qualité : *AccessiWeb*. A l'image d'Anysurfer, il est une méthode d'application des recommandations internationales du WAI et évalue ainsi l'accessibilité d'un site web sur base de près d'une centaine de critères.

Un pas de géant à réaliser !

Malgré l'existence de standards internationaux et de labels de qualité garantissant l'accessibilité des contenus web, l'accessibilité effective des sites reste dans l'ensemble assez sombre un peu partout en Europe.

En Belgique, 96% des sites Internet commerciaux sont considérés comme « inaccessibles », selon une étude menée par la Katholieke Hogeschool Kempen[8] et Anysurfer. Selon le CRIOC[9], les sites web seraient d'autant moins bien conçus sur le plan de l'accessibilité qu'ils sont de petite taille. Or, ce sont eux qui font d'abord la toile, avant les grands sites publics et commerciaux, bien moins nombreux.

Si cette situation peut sembler préoccupante, elle ne fait toutefois pas figure d'exception en Europe. Les résultats d'une étude européenne révèlent en 2007 que respectivement 5% et 3% seulement des sites web publics et privés des pays de l'Union sont « pleinement » accessibles au regard des normes internationales.

Par ailleurs, 30% de l'ensemble de ces sites sont considérés comme totalement inaccessibles aux personnes handicapées en raison de leur mauvaise ergonomie ou d'un défaut de conception. Bref, les acteurs du web - concepteurs et éditeurs de sites - ont du pain sur la planche. De gros efforts restent encore à faire en la matière !

Une loi pour rendre le Net accessible ?

En dépit des avantages incontestables que peut apporter l'accessibilité numérique, cette problématique reste dans l'ensemble peu prise en compte par les acteurs du web. La solution viendrait-elle du monde politique ? Faut-il légiférer pour rendre les sites internet accessibles à tous ? La réponse n'est pas simple et varie d'un pays à l'autre…

Certains pays européens, comme la France et le Royaume-Uni, ont pris des mesures législatives en vue d'imposer l'accessibilité à tous des sites Internet. En 2005, la France a adopté une loi en faveur de l'égalité des droits et des chances qui stipule que « les services de communication publique en ligne (…) doivent être accessibles aux personnes handicapées ». Un bémol, cependant, puisque le décret d'application n'est toujours pas publié ! De son côté, la Grande-Bretagne a franchi un pas supplémentaire en rendant légalement obligatoire l'accessibilité de tous les sites internet, y compris ceux émanant du secteur privé. Les Britanniques ont d'ailleurs été les pionniers en matière d'accessibilité web puisque le Disability Discrimination Act date de 1995. Dans les pays nordiques, où la culture du social est bien présente, on fait de l'accessibilité des nouvelles technologies un cheval de bataille depuis longtemps.

Comparée à ses voisins, la Belgique n'a pas encore pris de mesures législatives très contraignantes. A l'heure actuelle, aucune législation ne rend explicitement obligatoire l'accessibilité des sites internet au plus grand nombre, y compris aux personnes porteuses d'un handicap. La seule loi qui existe en matière de discrimination des personnes handicapées est celle du 10 mai 2007 qui tend à lutter, de manière très large, contre les différentes formes de discriminations dans les divers domaines de la vie publique. Mais la notion d'accessibilité numérique n'y est pas clairement mentionnée.

Le Centre pour l'égalité des chances a reçu à ce jour peu de plaintes d'internautes handicapés. Pourtant, ne pas pouvoir accéder à un produit ou à un service en ligne est une forme de discrimination. C'est pourquoi Altéo, en tant qu'association relais en matière de discrimination liées au handicap auprès du Centre, vous encourage à lui faire part des difficultés que vous vivez ou dont vous avez connaissance.
(Email : alteo@mc.be)

La situation n'est toutefois pas restée immobile. Les autorités publiques ont pris des initiatives politiques en matière d'accessibilité de leurs services en ligne. Rapidement en effet le label Anysurfer est devenu la référence officielle pour l'accessibilité des sites Internet d'intérêt général. En 2003, lors de la négociation d'un accord de coopération en matière d'administration en ligne, le gouvernement fédéral et les gouvernements régionaux se sont engagés à mettre une série de portails et de sites en conformité avec les critères d'attribution du label.

Par ailleurs, en Région wallonne, le gouvernement a adopté, dès 2003, une note définissant la politique en matière d'accessibilité pour l'ensemble des sites web publics régionaux. Celle-ci stipulait que l'accessibilité effective d'un site sera reconnue par l'octroi du label Anysurfer et fixait les objectifs à atteindre en termes d'accessibilité des sites régionaux, selon différents niveaux de priorités. Par l'introduction de cette clause (respect des directives Anysurfer) dans tous les appels d'offres relatifs aux services publics en ligne, le gouvernement de la Région wallonne est un des premiers en Europe à avoir pris des mesures concrètes pour respecter les recommandations internationales en la matière.

La situation belge est donc paradoxale. On constate d'un côté de nombreuses initiatives politiques prises par les pouvoirs publics pour l'accessibilité de leurs propres services en ligne. Et de l'autre, une législation peu contraignante pour l'ensemble des sites Internet.

---

8 Dekelver J., Simons B., Toegankelijkheidsmonitor Vlaanderen, Anysurfer / Katholieke Hogeschool Kempen, 2007.
9 CRIOC : Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs.

Des cybercentres pas comme les autres !

DOSSIER

En Belgique, l'expression « Espace Public Numérique » (EPN) recouvre de multiples initiatives dont les cadres institutionnels et organisationnels sont hétérogènes (associations sociales ou culturelles, bibliothèques communales, centres publics d'aide sociale, maisons communales, maisons de l'emploi, maisons de quartier, etc). Par delà cette diversité, les EPN ont un trait commun : ils ne constituent pas seulement des lieux d'accès public aux TIC, mais aussi et surtout des lieux dans lesquels chacun peut trouver une aide et un accompagnement gratuit. C'est d'ailleurs leur particularité par rapport à d'autres points d'accès publics ou commerciaux comme les cybercafés.

S'initier à l'informatique, rechercher un logement ou un emploi sur le web, apprendre la photo numérique, créer une boîte email, rédiger un courrier administratif, protéger son ordinateur des virus sont autant de demandes que reçoivent les animateurs des EPN. Face à la diversité des besoins et des projets d'usages des utilisateurs, les cybercentres proposent une large palette d'activités et un encadrement tantôt collectif, tantôt personnalisé. L'objectif pédagogique est celui de l'apprentissage de savoir-faire précis en lien avec le quotidien des usagers, plutôt que l'enseignement d'un programme spécifique de formation.

Il s'agit pour les animateurs multimédia d'essayer de décomplexer les personnes face à l'usage de la machine. Au cybercentre Altéo de Nivelles, on favorise l'apprentissage de l'utilisation du lecteur de carte électronique. Dans d'autres espaces, c'est la déclaration d'impôts en ligne, le paiement par Internet, la création d'une adresse email et l'envoi de candidature par email qui sont mises en avant. Car, ce qui est en jeu, ce n'est pas seulement manipuler une machine mais s'approprier un outil sur le plan professionnel, social et culturel.

Mode d'emploi : l'entraide

Les EPN sont destinés en priorité à des publics dits fragilisés, c'est-à-dire les personnes âgées, isolées ou handicapées, qui sont souvent les plus éloignés de l'univers des TIC. Néanmoins, ils sont ouverts à tous ceux qui apprécient le caractère collectif et convivial de ces lieux. L'EPN n'est pas un espace de formation classique, il s'agit plutôt d'un lieu d'apprentissage informel, où l'échange et l'entraide entre participants sont fréquents. Les EPN se révèlent être de puissants lieux de rencontre et de socialisation. Des personnes provenant de milieux sociaux, économiques ou culturels parfois très différents s'y rassemblent, alors qu'elles n'auraient sans doute jamais eu l'opportunité de se côtoyer. « **Rares sont les lieux où l'on peut voir un jeune immigré à peine sorti de prison venir en aide à une veille dame bon chic bon genre dans la manipulation de la webcam pour communiquer avec ses petits enfants** » affirme une animatrice d'un EPN en Wallonie.

Faute de moyens matériels, humains et logistiques suffisants, ces espaces ne sont pas toujours en mesure de proposer un accompagnement qui intègre les besoins spécifiques des personnes handicapées. Leur accueil requiert des aménagements techniques et logiciels (accessibilité des lieux, PC adaptés aux différentes formes de déficiences) ainsi que des adaptations pédagogiques (formations des animateurs d'EPN à l'accueil des publics handicapés). Pour optimaliser l'ergonomie des bornes informatiques à destination des personnes malvoyantes, l'acquisition de claviers adaptés, de barrettes brailles et de logiciels spécifiques est nécessaire. Un investissement coûteux même si quelques initiatives politiques[10] ponctuelles existent pour y remédier.

Comme les espaces numériques réellement adaptés à l'accueil des personnes handicapées sont rares, ils deviennent parfois des « lieux protégés ». Cela peut représenter un avantage pour les personnes qui y trouvent un contenu, un accueil et un accompagnement adaptés à leurs besoins. Force est de constater que le passage vers un lieu ordinaire d'apprentissage des nouvelles technologies se fait trop rarement. Or, l'idée des EPN est bien d'être un tremplin progressif vers l'autonomie dans l'usage des nouvelles technologies. Une étude récente[11] souligne les difficultés pour les personnes handicapées d'envisager leur place au sein des EPN « ordinaires ». L'idée de se confronter au regard de l'autre (« Les valides des fois ils ne nous comprennent pas »), de se réadapter à un nouvel environnement et à un rythme différent freine certaines personnes à faire le pas. Nombreux sont-ils aussi à simplement ignorer l'existence de tels espaces publics ouverts à tous. C'est pourquoi, la collaboration entre les associations spécialisées du handicap et les espaces publics numériques est importante pour orienter ce public de façon efficace et progressive.

« Nous accompagnons les personnes qui souhaitent acquérir un équipement informatique individuel. Certaines optent plutôt pour un PC portable. Ainsi, elles peuvent l'amener avec elles au cybercentre pour apprendre à l'utiliser » détaille Francis Lejeune, animateur bénévole du cybercentre d'Altéo de Nivelles. L'essentiel reste de mener l'ensemble de ce travail avec les personnes handicapées afin qu'elles se sentent à leur place dans ces espaces, reconnues dans leurs capacités et encouragées dans leur fréquentation des lieux d'accès et d'apprentissage aux TIC pour tous.

Laurence Biron

Merci à Périne Brotcorne, chercheuse à la Fondation Travail Université, pour sa collaboration et la mise à disposition de l'étude intitulée « Construction des compétences numériques et réduction des inégalités »[12] - Brotcorne P., Valenduc G.

10 Appel à projet des Ministres Donfut et Courard en mai 2008
11 Lucien Brun, Stéphanie, « *L'inclusion des personnes handicapées dans les lieux d'accès pour tous aux TIC - le centre Icom' et les EPM de la région lyonnaise. Des pistes pour agir* »
12 Rapport de la FTU pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2008. Téléchargeable sur www.mi-is.be.

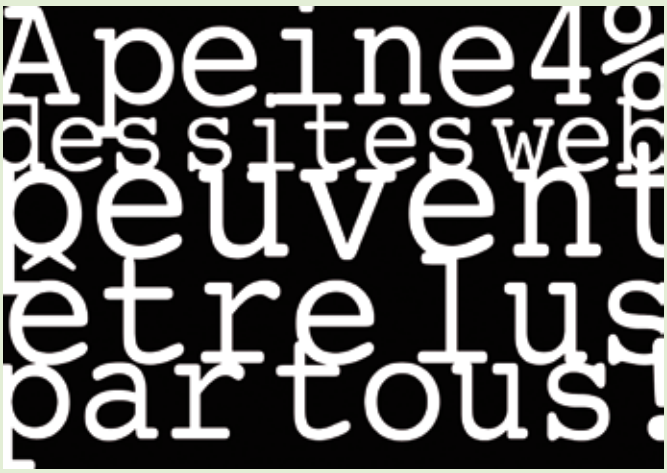
Avis aux webmasters : « Willy on the web » rend votre site plus accessible

Willy est un webmaster confronté à une internaute malvoyante. Avec un quizz plein d'humour (que vous avez trouvé sur la carte postale jointe à ce numéro), Altéo vous invite à vous mettre dans la peau d'un webmaster nommé Willy. **Votre mission est de trouver une solution pour que Julia, malvoyante, puisse accéder aux infos d'un site web.** Après la lecture étayée de ce dossier, vous ne choisirez sans doute pas d'envoyer un courrier en braille à Julia ou pire de ne rien faire.

Le site **www.willyontheweb.be** a été créé par Altéo pour interpeller les acteurs du web. Qu'ils soient webmasters, rédacteurs web, webdesigners, informaticiens ou tout simplement bloggeurs, chacun peut amener sa pierre à l'édifice d'une galaxie web plus accessible. Encore faut-il être au courant que nombre de personnes handicapées surfent au quotidien sur la toile. Et ce grâce à des aides techniques.

Les premiers résultats de ce quizz reflètent une mauvaise connaissance des problèmes rencontrés par les personnes handicapées. Ce qui montre toute la nécessité d'une telle campagne. Espérons que celle-ci encourage les webmasters à être plus attentifs à l'accessibilité à l'heure de concevoir leur site web, blog ou forum…

Aux internautes de signaler à Willy et aux autres les manquements en la matière. Il faudra parfois faire face à l'ego « surdimensionné » de certains webmasters, comme celui de notre cher Willy (lire le billet d'humeur). **L.B.**



Humeur

DOSSIER

Pas bien fait, mon site ?!

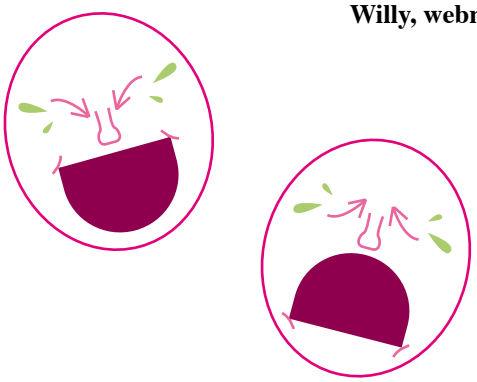
Rendre mon site Internet plus accessible ? Elle en a de bonnes, cette Julia ! Je comprends bien qu'étant malvoyante, elle n'a pas accès à toutes les informations de mon site, mais il ne faut pas exagérer… Il est très bien mon site ! J'ai passé du temps à le rendre attrayant, plein de couleurs, d'images, d'animations Flash… J'ai mis des liens partout dans le texte pour qu'en un clic l'internaute puisse passer d'information en information. J'ai inséré des vidéos qui se lancent toutes seules à l'ouverture du site, et même des musiques qui se mettent en marche au passage de la souris sur les images !

Et puis après tout, ça existe des règles d'accessibilité ? Je dois faire quoi moi, écrire mon site en braille ? Ca me semble très compliqué ! Agrandir les polices de caractère au maximum ? Mais mon site deviendra laid et illisible pour les autres usagers ! Supprimer les animations et les vidéos ? J'ai passé tellement de temps à les mettre en ligne !

En fait, je ne pense pas que moi, à l'échelle de mon petit site de vente en ligne, je puisse faire quelque chose pour les personnes malvoyantes. Il y a sûrement des programmes informatiques qui permettent à ces personnes d'accéder au contenu des pages Internet !

D'ailleurs, je ne suis pas de mauvaise foi, mais je n'ai jamais eu de plainte avant celle de Julia. Est-ce qu'elle n'en fait pas un peu trop ? Parce que vraiment, je vais être franc avec vous, mon site, je le trouve très bien fait ! Et vous, Julia, désolé, mais il n'y a pas de solution à votre problème : je ne peux rien pour vous !

Willy, webmaster



Rendre son site accessible, des avantages pour tous !

Réaliser un site Web accessible au plus grand nombre possible rime avec citoyenneté et bon sens en affaires.

Voici 6 arguments qui montrent bien que l'accessibilité s'avère être une source d'investissement utile :

1➔ Améliorer l'efficacité de son site web

« Un site accessible permet à tout internaute, même à celui qui ne possède pas de handicap, d'améliorer son confort de navigation en accédant rapidement à l'information, quel que soit son mode de navigation et son interface. Un site accessible fidélise le public » selon Sylvie Duchateau, chargée de projet en accessibilité web.

2➔ Améliorer le référencement du site dans les moteurs de recherche

Les moteurs de recherche procèdent exactement de la même manière qu'un lecteur d'écran pour personnes non-voyantes. Google est en quelque sorte l'internaute aveugle le plus célèbre.

3➔ Augmenter son chiffre d'affaires !

L'accessibilité se révèle un choix financier stratégique pour les sites à vocation commerciale, car le nombre de visiteurs potentiels augmente. Le chiffre d'affaires s'en réjouit aussi… Les personnes âgées, les personnes présentant des difficultés motrices, les personnes aveugles, les personnes sourdes et malentendantes, les personnes épileptiques, les personnes dyslexiques, … sont aussi des utilisateurs d'Internet.

Le saviez-vous ?

➔ 13 % de la population belge présente un ou plusieurs handicaps

➔ 17 % de la population belge est âgée de plus de 65 ans

➔ Une personne sur 100 est malvoyante

➔ Une personne sur 1000 est aveugle

Ces chiffres prouvent que ces utilisateurs représentent ni plus ni moins qu'un marché. Gardons à l'œil que les utilisateurs ciblés ne sont pas toujours les utilisateurs réels. Ainsi, un parent sourd peut commander en ligne un CD pour ses enfants.

4➔ Exploiter de nouveaux créneaux

En rendant son site web accessible, on garantit sa compatibilité sur l'ensemble des supports d'affichage, comme le GSM ou l'assistant numérique personnel (PDA) avec accès à Internet.

5➔ Améliorer la gestion du site web

Les sites rendus accessibles ont leur contenu mieux structuré et rationalisé, ce qui réduit nettement les frais de maintenance pour l'administrateur du site.

6➔ Valoriser son image

Avoir un site web accessible permet de valoriser son image en tant qu'entreprise citoyenne.

© photo : Marina Cox

ALTÉO EN MOUVEMENT

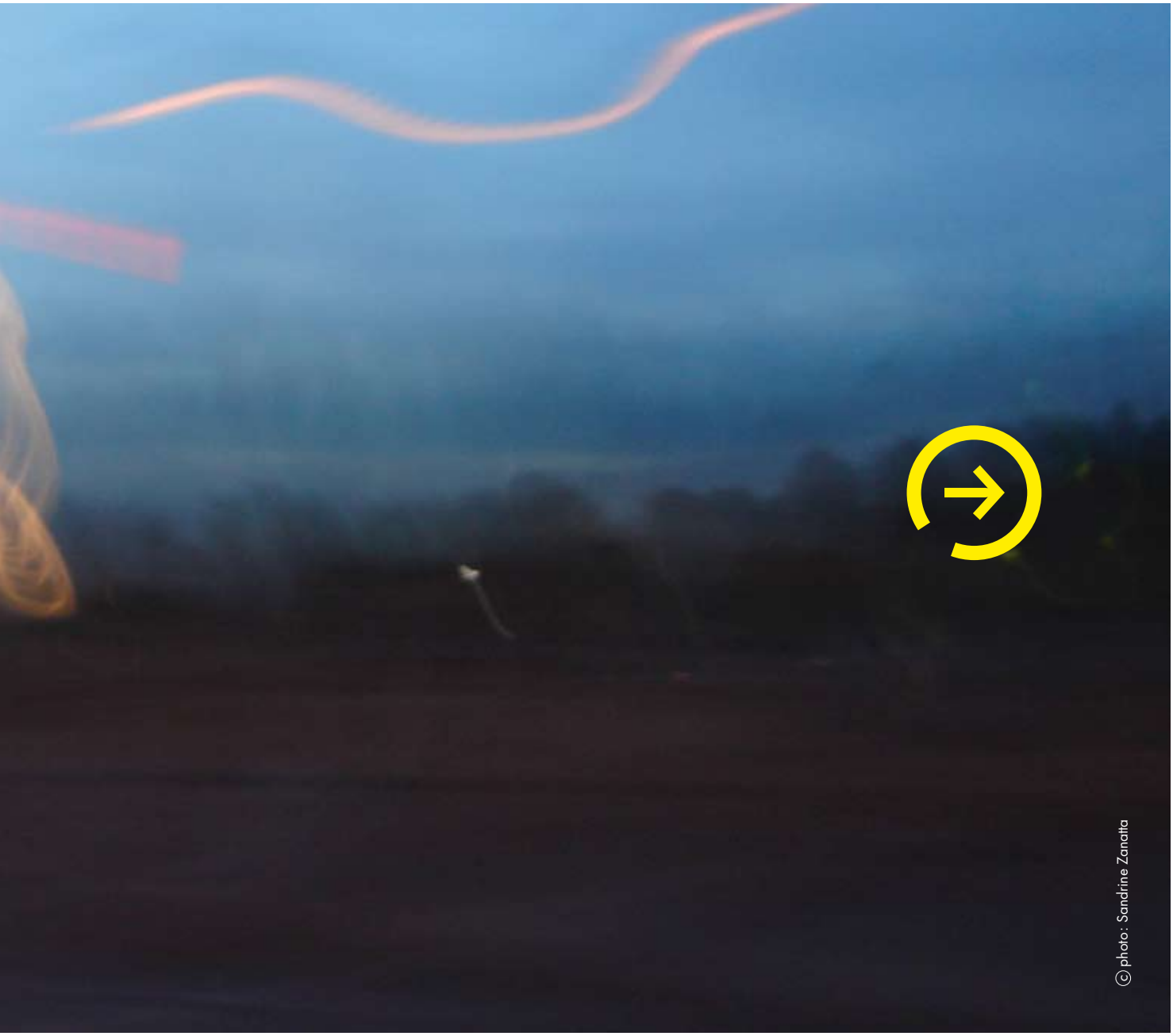
DÉPRESSION

« Quand l'envie nous déserte… »

La dépression provoque une détresse émotionnelle intense qui interfère avec la vie quotidienne, la vie familiale et professionnelle. Cette maladie touche 15 % des Belges et certaines personnes y sont plus facilement sujettes. C'est le cas des personnes malades qui ont un risque 8 fois plus élevé de rencontrer des problèmes dépressifs ou d'anxiété. Pour s'en sortir, l'entourage joue un rôle fondamental. Altéo, à travers ses groupes d'entraide, peut également apporter un soutien.

« Le temps s'est accéléré d'un coup et c'est tout mon futur qui bascule
Les envies, les projets, les souvenirs, dans ma tête y'a trop de pensées qui se bousculent.
Le choc n'a duré qu'une seconde mais ses ondes ne laissent personne indifférent
« Votre fils ne marchera plus », voilà ce qu'ils ont dit à mes parents
Alors j'ai découvert de l'intérieur un monde parallèle
Un monde où les gens te regardent avec gêne ou avec compassion
Un monde où être autonome devient un objectif irréel »[13].

Ces paroles du slammeur Grand Corps Malade expriment avec force et vérité comment l'apparition d'un handicap change radicalement la façon de vivre de la personne. Dans notre société qui prône la performance, la rentabilité voire l'« euphorie perpétuelle »[14], connaître un passage à vide est considéré comme le mal à éviter et à dissimuler à tout prix. Pour lever le voile sur une maladie encore trop « tabou », Altéo Brabant wallon a organisé une conférence à Tubize en juin 2008 avec la collaboration de la Ligue belge de la dépression et du Docteur en psychologie David Tordeurs. Avec pour thème : handicap, maladie et dépression, cette conférence a eu le mérite de soulever les liens étroits entre santé physique et mentale. « La polyarthrite rhumatoïde n'affecte pas uniquement le corps mais aussi l'esprit » confie Christine, 33 ans.



«**Elle nous vole notre personnalité et nous force à vivre autrement que nous l'aurions voulu. Et c'est dur de vivre avec un «autre moi**».

Cet «autre moi» met rudement à l'épreuve les capacités d'adaptation et d'autonomie. La maladie est souvent perçue comme aliénante au sens propre du terme. Certaines personnes malades chroniques disent «*ne plus s'appartenir*» car la maladie les prive du contrôle sur leur propre corps. La maladie bouleverse aussi le rapport au temps. Certaines pathologies - notamment les maladies rares ou celles dont l'espoir de guérison est faible - empêchent la personne de se projeter dans le futur «*Qui sait où, quand, pourquoi et comment ?*» interroge Grand Corps Malade. Mais, «*la faiblesse physique [peut devenir] une force mentale*» poursuit-il. «*Paradoxalement, en brisant l'utopie inconsciente de l'immortalité, la maladie chronique tend à changer si ce n'est le sens, du moins la tonalité de la vie. L'existence ne devient pas forcément tragique, mais en tout cas moins insouciante, plus réfléchie et ce faisant dans une certaine mesure plus humaine*»[15] affirme André Grimaldi, chef de service de diabétologie à l'hôpital Pitié Salpêtrière à Paris.

13 Paroles extraites de Sixième sens - Album Midi 20 / 14 Titre de l'ouvrage de l'essayiste Pascal Bruckner / 15 Extrait de Contact Santé n°225

Le philosophe Jean-Luc Longneaux nous invite à lutter contre « l'ordre du monde actuel » qui impose une culture perpétuelle du bonheur et de la perfection. Cette « idéologie sociale » selon laquelle **nous devons toujours être efficaces, productifs, heureux et en bonne santé exclut les personnes les plus vulnérables, à savoir les personnes malades, âgées et handicapées**. Face à ce devoir de bonheur, la personne dépressive, malmenée par les aléas de la vie, se sent marginalisée et honteuse.
Pourtant, la dépression est souvent salvatrice car elle aide la personne à dire ce qu'elle vit et à prendre du recul. « **Le jour où je suis sorti de ma dépression, c'est le jour où j'ai appris à m'aimer** ». Ce témoignage de la Ligue belge de la dépression apporte un autre regard sur cet épisode de la vie. Après le temps de l'orage, où la personne se sent envahie par des torrents d'émotions, la dépression peut, en effet, être vécue positivement. « C'est une traversée qui m'a permis de mieux me connaître, de me renforcer et de mieux comprendre les autres » témoigne une patiente. Peut-être le phénomène dépressif est-il là pour nous rappeler le besoin de chaque être humain de s'arrêter un temps pour renouer avec lui-même ?
Si la dépression est souvent passagère, la route est parfois plus longue pour se reconstruire. L'entourage de la personne dépressive a un rôle à jouer.

Comment aider une personne déprimée ?

Quand une personne se sent déprimée, son entourage se trouve souvent désarmé malgré toute sa bonne volonté. « La meilleure chose que l'on puisse faire pour une personne dépressive, c'est de lui offrir sa présence; ne pas fuir, prendre le temps, et surtout ne pas juger ! »[16] Etre présent, se montrer disponible et à l'écoute de la personne est fondamental. Même si la personne semble tout à fait insensible ou étrangère à vos paroles, elle aura besoin de maintenir le contact avec vous pour s'en sortir. Attention, certaines paroles peuvent blesser la personne fragilisée par la dépression. « Tu ne devrais pas te sentir si mal », « Pourquoi tu restes comme ça à ne rien faire ? Bouge toi ! » peuvent faire plus de mal qu'il n'y paraît. Ce genre de commentaires blesse car il insinue que la personne devrait s'en sortir facilement. « **Accepter sa fatigue et son absence de participation aux activités du cercle familial, social ou professionnel durant quelque temps, sans la harceler, sans la culpabiliser, est un rôle que peut jouer l'entourage** mais qui demande beaucoup de patience de sa part. Une personne dépressive a besoin de retrouver la confiance, d'être encouragée et non d'être culpabilisée »[17].

Aider la personne ne signifie pas s'oublier soi-même en ignorant ses propres besoins et envies. Vivre aux côtés d'une personne déprimée nous affecte car nous ressentons son chagrin. Mieux vaut continuer à avoir une vie sociale en dehors des contacts avec votre ami ou parent déprimé. De même, si le désespoir et l'apathie semblent le paralyser, vous pouvez l'encourager à consulter un médecin généraliste ou un spécialiste de la santé mentale. Si la dépression est liée à une difficulté à vivre avec un handicap ou une maladie, vous pouvez proposer à la personne de rejoindre un groupe d'entraide et de soutien.

16 En marche 21 février 2008 – « La dépression, un mal caché ».
17 En marche 21 février 2008

© photo : Marina Cox

Agir et s'en sortir grâce aux groupes d'entraide

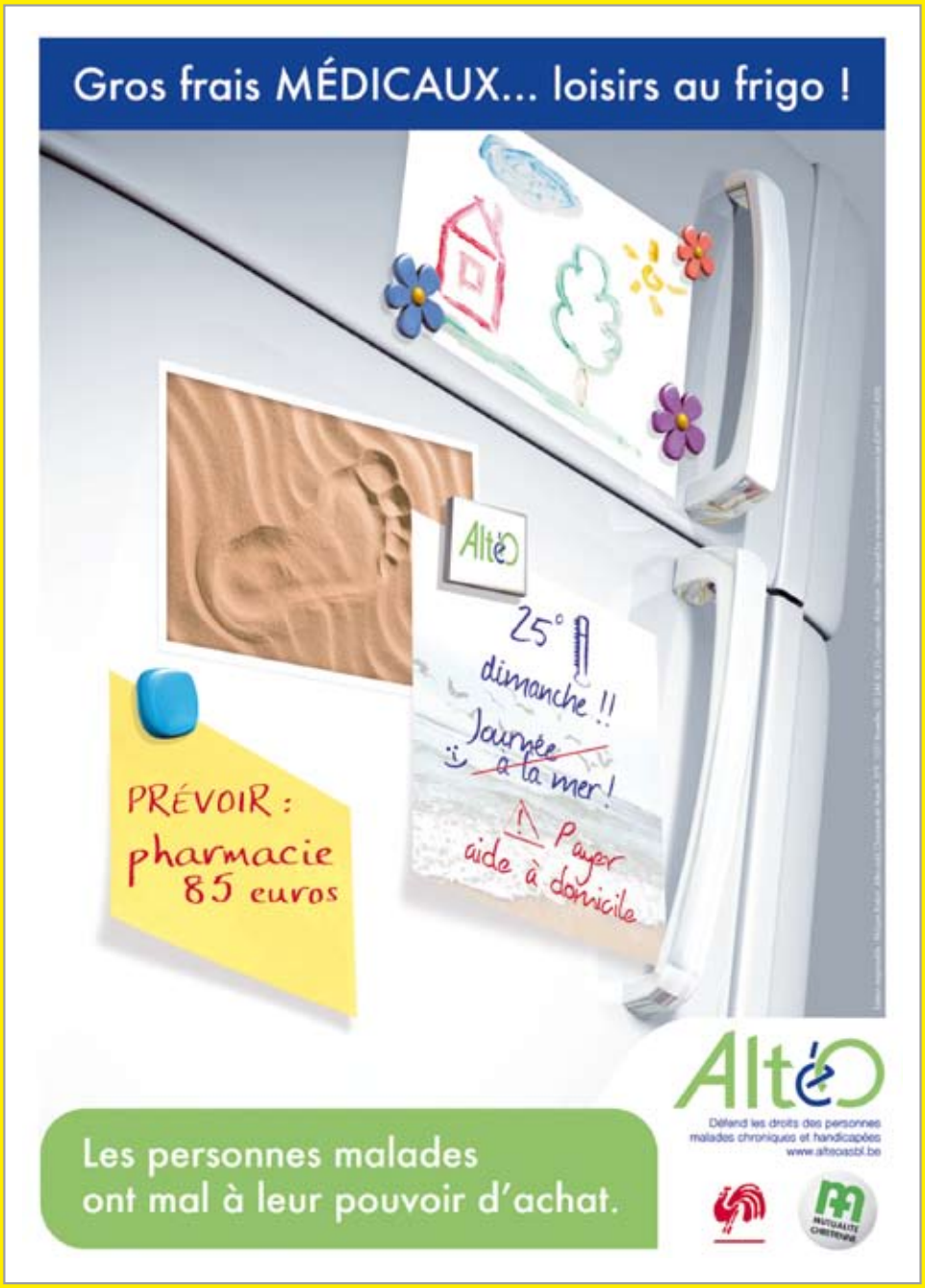
Se rencontrer, partager, s'épauler mutuellement : voilà ce que proposent les groupes de soutien « malades chroniques » d'Altéo. Ces groupes locaux se réunissent tous les 2 mois et abordent des thèmes aussi variés que l'alimentation, la douleur ou le rôle du médecin-conseil, etc. La plupart des groupes de soutien « malades chroniques » s'adressent à toute personne malade chronique ou de longue durée.

Fibromyalgie, dépression, migraine sont autant de maladies où la personne doit faire face à la méfiance de son entourage, voire de son médecin. « Tu n'as pas l'air malade » ou « c'est psychologique » témoignent d'une méconnaissance du vécu douloureux. Pour ceux qui veulent en savoir plus sur les maladies invisibles, Altéo Hainaut Picardie organise des conférences-débats destinées au grand public.

Fort de l'expérience de ses membres, notamment dans les différents groupes de soutien « malades chroniques », Altéo suit de près l'actualité politique dans les domaines de la santé et du handicap. Et ne manque pas de faire connaître ses revendications pour une meilleure prise en compte des besoins des personnes malades.
Outre cette volonté d'être un interlocuteur privilégié pour les professionnels de la santé et le monde politique, Altéo mène également des campagnes de sensibilisation à l'égard du grand public.

Laurence Biron

« Gros frais médicaux, loisirs au frigo ! »


Gros frais MÉDICAUX... loisirs au frigo !
Altéo
25° dimanche !!
Journée à la mer !
Payer aide à domicile
PRÉVOIR : pharmacie 85 euros
Les personnes malades ont mal à leur pouvoir d'achat.
Altéo
Défend les droits des personnes malades chroniques et handicapées
www.alteoasbl.be

« **Plus de la moitié de mon budget mensuel est consacré à mes frais de santé : médicaments, consultations de médecins spécialistes, aide familiale...** » témoigne Madame L. membre d'Altéo devenue invalide suite à un accident du travail. En perte d'autonomie, elle a besoin d'aide dans tous les gestes de la vie quotidienne : repas, toilette, courses… C'est ainsi que Madame L . est aidée par une aide familiale qui se rend à son domicile chaque jour. Des frais supplémentaires qui alourdissent les dépenses et laissent peu de place aux loisirs et aux extras…

Des personnes comme Madame L., Altéo en rencontre au quotidien. C'est pourquoi, l'asbl a décidé de mener une campagne de sensibilisation intitulée « Gros frais médicaux, loisirs au frigo ! ».

Cette campagne met en lumière l'accumulation des handicaps générés par l'apparition d'une maladie chronique. A l'épreuve de la maladie et de la douleur, vient parfois s'ajouter celle de l'invalidité. Un réseau social plus éclaté, un niveau de vie plus faible accompagné d'une dépendance institutionnelle à l'égard des organismes sociaux viennent alors gonfler le lot des difficultés quotidiennes.

Les inégalités sociales subies à cause d'un problème de santé ont donc tendance à se répercuter en cascade dans la vie de la personne. Le système de solidarité que constitue la sécurité sociale permet de freiner la spirale de ces inégalités persistantes. 15,2% des Belges vivent sous le seuil de pauvreté (c'est-à-dire avec moins de 860 euros[18] par mois pour une personne isolée). Sans la sécurité sociale, 41 % des Belges vivraient sous le seuil de pauvreté…

Les mesures d'aide de la sécurité sociale sont donc nécessaires mais se révèlent parfois insuffisantes. « J'ai un budget médicaments de 100 euros par mois et il y en a certains que je n'achète déjà plus » témoigne Monsieur P., suite à la campagne d'Altéo. 10 % des ménages belges remettent à plus tard des frais de santé pour motifs financiers. Beaucoup rognent sur certains postes de dépenses, les loisirs, l'habillement, l'alimentation…

18 SPF Economie – Direction générale statistique et information économique

© photo : Marina Cox

© photo : Marina Cox

Contre une liste officielle de maladies chroniques

Altéo s'oppose à l'établissement d'une liste fermée d'affections qui donnerait automatiquement droit au statut de malade chronique. Une liste imperméable de pathologies risque d'exclure certaines personnes. Quid des nouvelles maladies ? Quid des maladies dégénératives qui entrainent souvent des complications ? La même maladie se manifeste et évolue de manière différente en fonction de la personne. Pour Madame H., l'asthme se déclare de manière occasionnelle. Pour son fils, cette maladie est devenue invalidante. Ne faudrait-il pas donc penser en terme de répercussions financières plutôt qu'à partir d'une liste ?

Tout ce travail de revendications que mène Altéo s'inscrit dans une dynamique associative qui place les personnes malades au cœur de l'action. Au travers de ces groupes de travail, l'asbl souhaite apporter aux personnes malades une capacité politique qui leur permette de transformer leur propre situation par l'action collective. Ensemble, les personnes malades sont actrices de leur vie et se battent pour que la maladie ne rime pas avec pauvreté. **L.B.**

Contacts et infos :

- **Ligue Belge de la Dépression asbl**
  Tél : 070 23.33.24 (Permanence téléphonique les vendredis et lundis de 10h à 13h30)
  www.ligue-depression.org
  www.depressionenquestion.be
- Inventaire des groupes d'entraide et de soutien
  Disponible sur **www.self-help.be**
  ou par téléphone : 02 515 05 85
- **Altéo**
  Groupes de soutien « malades chroniques » en Wallonie et à Bruxelles.
  Altéo Anderlues : 071 54 84 31
  Altéo Brabant Wallon : 067 89 36 80
  Altéo Bruxelles : 02 501 58 16
  Altéo Dinant: 082 21 36 69
  Altéo Hainaut Picardie : 069 256 266
  Altéo Liège: 04 221 74 17
  Altéo Luxembourg: 061 230 152
  Altéo Namur : 081 24 48 16
  Altéo Verviers : 087 30 51 61
  Altéo Walcourt : 071 660 684

Publications :

« La vie devant nous », le journal des invalides
Le service Infor Santé de la Mutualité chrétienne publie le journal « La vie devant nous » dont le contenu apporte un soutien moral à ceux qui font face à l'invalidité.
Les 4 numéros de cette publication fournissent des informations pratiques, légales et administratives sur l'invalidité, complétées de témoignages d'invalides et d'interviews de professionnels en contact avec eux.
Vous pouvez consulter les numéros sur le site web d'Altéo **www.alteoasbl.be** (rubrique « Outils et publications ») ou les recevoir gratuitement sur simple demande auprès d'Infor Santé. Tél : 02 246 48 51.

Altéo est une association ouverte à toutes et à tous, quel que soit le handicap ou la maladie. Les personnes valides souhaitant prendre une part active dans un réseau de solidarité sont également bienvenues.

Missions d'Altéo :

- ➜ l'intégration grâce à des nombreuses activités de loisirs : sports, séjours de vacances, activités culturelles…
- ➜ l'action collective pour la défense des intérêts et des droits des personnes malades et handicapées
- ➜ l'entraide de proximité par l'accompagnement et le transport de personnes malades ou handicapées

Altéo est reconnue comme association d'éducation permanente par la Communauté française.

Avec le soutien financier du Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances de la Région wallonne.

entrevoi...

est envoyé gratuitement aux membres d'Altéo asbl.
Pour s'affilier, contactez la régionale la plus proche de chez vous.

Tout don de 30 euros bénéficie d'une déduction fiscale.
Compte d'Altéo asbl : CCP : 000-1523811-38

Altéo asbl
Chaussée de Haecht, 579 – BP 40
1031 Bruxelles
Tél : 02 246 42 26
Email : alteo@mc.be
www.alteoasbl.be

Les sections régionales d'Altéo

Altéo Brabant Wallon
Boulevard des Archers, 54 - 1400 Nivelles
Tél : 067 89 36 80

Altéo Bruxelles
Boulevard Anspach, 111-115 - 1000 Bruxelles
Tél : 02 501 58 16

Altéo Centre, Charleroi et Thudinie
Rue du Douaire, 40 - 6150 Anderlues
Tél : 071 54 84 31

Altéo Dinant
Avenue des Combattants, 16 - 5500 Dinant
Tél : 082 21 36 69

Altéo Eupen
Kloterstrasse, 74 - 4700 Eupen
Tél : 087 59 61 36

Altéo Liège
Place du XX août, 38 - 4000 Liège
Tél : 04 221 74 33

Altéo Luxembourg
Rue Netzer, 23 - 6700 Arlon
Tél : 063 21 17 38

Altéo Mons
Rue des Canonniers, 3 - 7000 Mons
Tél : 065 40 26 38

Altéo Mouscron
Rue St Joseph, 8 - 7700 Mouscron
Tél : 056 39 15 21

Altéo Namur
Rue des Tanneries, 55 - 5000 Namur
Tél : 081 24 48 16

Altéo Tournai
Rue Saint Brice, 44 - 7500 Tournai
Tél : 069 25 62 66

Altéo Verviers
Rue Laoureux, 36 - 4800 Verviers
Tél : 087 30 51 61

Altéo Walcourt
Rue Notre Dame, 1 - 5650 Walcourt
Tél : 071 660 673

L'HOSPITALISATION
NE DOIT PAS
ETRE UN LUXE.
A la Mutualité chrétienne, l'accès aux soins de santé hospitaliers est un droit pour tous. Nous sommes la seule mutualité à faire bénéficier d'office chacun de nos membres* d'une assurance hospitalisation: l'Hospi Solidaire.
Infos : 0800 10 9 8 7 ou www.mc.be
La solidarité, c'est bon pour la santé.
*avantage réservé à nos membres en ordre de cotisation à l'assurance complémentaire.
MUTUALITE CHRETIENNE